

CONTRAT DE SUPPORT

MAINTIEN EN CONDITION OPÉRATIONNELLE

CONDITIONS PARTICULIÈRES

Les présentes conditions particulières de support- maintien en condition opérationnelle (ci-après définies « CP ») sont conclues entre une des sociétés du groupe NOBICORP, à savoir NOBILITO (RCS NANTES 500.547.260) ou SWEET GROUP (RCS NANTES 841.158.157) telle qu'identifiée au Devis (ci-après définie « NOBILITO » ou « le Prestataire ») et le client (ci-après défini « le Client ») tel qu'identifié au devis (ci-après défini « Devis »). NOBILITO et le Client sont désignés ensemble « les Parties » et individuellement « une Partie ».

Les CP complètent les Conditions Générales de vente « CGV », socle de la relation contractuelle, dans le cas où le Client confie à NOBILITO une prestation de support- maintien en condition opérationnelle. En cas de contradiction, les CGV priment sur les présentes CP.

Article 1 - Objet du contrat

Les présentes CP sont conclues entre les Parties lorsque le Client souscrit un contrat de support-maintien en condition opérationnelle auprès du Prestataire. Elles ont pour objet de déterminer les conditions dans lesquelles le Client accède au support et les conditions dans lesquelles le Prestataire s'exécute.

Plus largement, les CP détaillent les droits et obligations de chacune des Parties dans le cadre support- maintien en condition opérationnelle.

Article 2 - Définitions

Abus de service : Désigne tout acte d'un client NOBILITO, intentionnel ou non, ayant un impact, de quelque amplitude que ce soit et de quelque nature que ce soit, sur le fonctionnement normal des services réalisés par NOBILITO.

Anomalie : Désigne une non-conformité et/ou vice reproductible et répété des Développements logiciels et de leur paramétrage, qui empêche le fonctionnement normal de ceux-ci.

Les Anomalies sont classées en trois groupes :

- **Anomalie bloquante :** désigne toute Anomalie de fonctionnement rendant impossible l'utilisation des Développements logiciels.
- **Anomalie majeure :** désigne toute Anomalie de fonctionnement rendant impossible l'accès à une ou plusieurs fonctionnalités non critiques des Développements logiciels, ou à une fonctionnalité critique mais susceptible de contournement.

- **Anomalie mineure** : désigne toute Anomalie autre que bloquante ou majeure. Une anomalie mineure affectant l'intégrité des Développements logiciels sur des aspects mineurs (ergonomie pure, graphique) sans que le bon fonctionnement ne soit entaché significativement.

Développements logiciels : Désigne les créations logiciels développées ou reprises par NOBILITO : Site Web, application, service SaaS, etc. Les Développements logiciels couverts par les présentes CP sont présentés au Devis ou au cahier des spécifications fonctionnelles et techniques.

Maintenance évolutive : Désigne l'intervention de NOBILITO qui a pour objectif de faire évoluer ou d'adapter les Développements logiciels et ce, afin d'intégrer de nouvelles fonctions, d'en améliorer le fonctionnement ou de prendre en compte de nouvelles dispositions législatives ou réglementaires.

Maintien en condition opérationnelle : Désigne la fourniture par NOBILITO, dans les conditions définies aux présentes CP, des prestations nécessaires au maintien en condition opérationnelle des Développements logiciels. Toute fourniture de Maintenance évolutive en dehors des conditions définies aux présentes CP sera facturée au taux horaire NOBILITO (Voir CGV).

Nouveaux développements : Désignent les nouvelles versions ou ajouts des Développements logiciels donnant lieu à l'établissement d'un nouveau cahier des charges et cahier des spécifications.

Les Nouveaux développements ne sont pas compris dans les prestations de Maintien en condition opérationnelle comprises dans les présentes CP et entraînent nécessairement l'acceptation d'un nouveau devis ou le cas échéant, le décompte des unités d'heures.

Proposition commerciale : Désigne l'offre commerciale éditée par NOBILITO et signée par le Client visant au Maintien en conditions opérationnelles des Développements Logiciels. Le cas échéant, la Proposition commerciale peut prévoir l'achat d'unités d'œuvres qui seront consacrées aux évolutions (Maintenance évolutive). A défaut de l'achat de ces unités d'heures, la Maintenance évolutive est facturée au temps passé (conformément à l'article 4 des CGV). La Proposition commerciale peut prendre la forme d'un simple devis (Devis). En signant la Proposition commerciale, le Client déclare avoir pris connaissance et accepter expressément les présentes CP ainsi que les CGV NOBILITO. En conséquence, il renonce à se prévaloir de tout document contradictoire et, notamment, le cas échéant, ses propres conditions.

Support : Désigne l'assistance apportée par NOBILITO au Client à la suite d'une demande dûment qualifiée émise par ce-dernier pour « utiliser » les Développements informatiques. Le Support est possible uniquement pour les Développements logiciels effectivement livrés.

Article 3 – Les prestations

3.1. Support

Pendant la durée des présentes CP, NOBILITO est en charge de l'assistance du Client sur toute question relative à l'utilisation des Développements logiciels.

Le Client nomme en interne les personnes autorisées à contacter NOBILITO à ce titre. Cette liste doit nécessairement être transmise à NOBILITO au plus tard lors de la réunion d'initialisation du projet. En l'absence de la transmission de cette liste, NOBILITO peut refuser d'assurer le support. Il est de la responsabilité du Client de maintenir cette liste à jour.

En outre, le cas échéant, pour pouvoir accéder au support, le Client doit nécessairement avoir suivi la formation préconisée par NOBILITO pour la bonne utilisation des Développement informatiques. En effet, le Support n'a pas vocation à substituer la formation. Dans ces conditions, si la personne qui déclenche le Support n'a pas suivi l'ensemble des formations préconisées par NOBILITO, l'accès au Support pourra lui être refusé ou facturé au temps passé (conformément à l'article 4 des CGV).

Cette assistance consiste à fournir au Client, par la plateforme de *ticketing*, les explications dont il a besoin pour utiliser l'ensemble des fonctionnalités des Développements logiciels.

Toutefois, la qualité et le délai de réponse de NOBILITO sera bien évidemment dépendant de la collaboration active du Client, chargé de lui transmettre les informations adéquates et demandées.

Dans le cas où le problème posé ne pourrait être résolu via la transmission d'informations par la plateforme de *ticketing*, il pourra être demandé au Client de pouvoir prendre la main à distance sur l'ensemble des équipements pilotables au travers de la liaison sécurisée.

3.2. Maintien en condition opérationnelle

NOBILITO est en charge du Maintien en condition opérationnelle des Développements logiciels.

Cela consiste à mettre en œuvre l'ensemble des moyens nécessaires pour corriger les Anomalies de fonctionnement étant précisé que le Maintien en condition opérationnelle peut consister en la mise en œuvre de solutions de contournement.

Toutefois, la qualité et le délai de réponse de NOBILITO sera bien évidemment dépendant de la collaboration active du Client, chargé de lui transmettre les informations adéquates et demandées.

3.3 Maintenance évolutive

La Maintenance évolutive est incluse dans la Proposition commerciale uniquement si le Client a souscrit des unités d'œuvres qui seront consommées au fur et à mesure des demandes. A défaut de cet achat d'unités d'œuvres, la maintenance évolutive est facturée aux taux horaires prévus à l'article 4 des CGV.

La Maintenance évolutive peut être à l'initiative de NOBILITO ou à l'initiative du Client. Dans le cas où elle est à l'initiative de NOBILITO, elle fera ses meilleurs efforts pour porter par écrit (email) à la connaissance du Client, au minimum deux (2) jours à l'avance, les travaux planifiés de maintenance. En cas de carence de NOBILITO sur l'information préalable d'une intervention de maintenance, sa responsabilité ne pourra pas être recherchée et ce, même si la disponibilité des Développements informatiques est interrompue.

3.4. Accès aux prestations – GTI/GTR

L'accès au Support se fait nécessairement via la plateforme de *ticketing* par un Utilisateur enregistré (c'est-à-dire un utilisateur ayant bénéficié d'une formation ou d'un agrément express de la part de NOBILITO).

L'accès à la Maintenance se déclenche exclusivement via la plateforme de *ticketing* NOBILITO.

La plateforme de *ticketing* a pour mission :

- d'offrir aux Clients une interface unique et spécialisée ;
- de permettre une mise en œuvre rapide d'une cascade de moyens humains et techniques (Support ou Maintenance) ;
- d'assurer un suivi et la traçabilité des demandes Clientes.

NOBILITO paramètre l'accès à la plateforme de *ticketing* pour le client et lui transmet son identifiant et un mot de passe à l'issue de la formation.

NOBILITO se réserve toutefois la possibilité de suspendre l'accès à la plateforme de *ticketing* et donc aux prestations encadrées par les présentes CP dans le cas où des sommes dues par le Client resteraient impayées.

Les demandes peuvent être formalisées à tout moment sur la Plateforme de *ticketing*. En revanche, NOBILITO assure une prise en compte de ces demandes uniquement sur la plage horaire 9h-13h / 14h-18h, du lundi au jeudi, jours ouvrés et 9h-13h / 14h-17h, le vendredi, jours ouvrés / fermeture le 24 et le 31 décembre à 12h.

Une fois enregistrée sur ladite plateforme de *ticketing*, NOBILITO confirme la prise en compte de la demande par email au Client, qualifie définitivement l'Anomalie et s'engage, dans le cadre d'une obligation de moyens, à mettre en œuvre les meilleurs moyens à sa disposition pour y répondre dans les délais ci-dessous indiqués.

En ce sens, NOBILITO s'engage à respecter les Garantie Temps Intervention (GTI) et Garantie Temps de Rétablissement (GTR) suivantes :

Type d'anomalie	Type	Durée (Heures Ouvrées)	Observation
Anomalie Bloquante	GTI*	2 h	À compter du signalement de l'Anomalie Bloquante
	GTR**	2 jours	À compter de la prise en compte de l'Anomalie Bloquante
Anomalie Majeure	GTI*	8 h	À compter du signalement de l'Anomalie majeure
	GTR**	3 jours	À compter de la prise en compte de l'Anomalie Majeure
Anomalie Mineure	GTI*	2 jours	À compter du signalement de l'Anomalie Mineure
	GTR**	5 jours	À compter de la prise en compte de l'Anomalie Mineure

* GTI = Garantie Temps d'Intervention

** GTR = Garantie Temps de Rétablissement

En tout état de cause, NOBILITO fera ses meilleurs efforts afin de limiter les interruptions de service et pourra être amenée à proposer des solutions alternatives dites solutions de contournement, comme la mise en œuvre du mode dégradé. Des pénalités de retard peuvent être demandées lorsque NOBILITO ne respecte pas les GTR ci-dessus.

A ce titre, NOBILITO s'engage à rembourser au Client le coût journalier pour chaque journée impactée (une journée entamée est une journée due).

Étant précisé que le coût d'une journée se calcule de la manière suivante : montant annuel HT du Contrat / 365 jours. Les indemnités de retard sont toutefois plafonnées à 10 % du montant global HT du Contrat et ne peuvent pas être demandées par le Client dont le compte présente un retard de paiement.

Toute demande d'application des pénalités de retard devra être motivée par l'envoi d'une lettre recommandée avec demande d'avis de réception indiquant vouloir faire application du présent article.

3.5. Exclusions

Dans le cadre des prestations du Support-Maintien en condition opérationnelle, NOBILITO ne pourra notamment pas assurer (sans que cette liste soit exhaustive) :

- la formation complémentaire ;
- le développement de solution interfacé ;
- l'adaptation ou le portage des Développement informatiques à un nouvel environnement ;
- le support-maintenance de Développements informatiques autres que ceux listés à l'Annexe 1 ;
- la reconstitution de tout fichier détruit par une personne tierce de NOBILITO.

Ces prestations seront donc facturées dans les conditions tarifaires fixées à l'article 4 des CGV. Toute intervention de NOBILITO sera soumise à l'acceptation préalable du Devis par le Client.

Article 4 - Durée – Résiliation – Suspension

Sauf mentions particulières indiquées au sein de la proposition commerciale, la durée et les conditions de résiliation sont définies aux CGV (articles 5 et 8).

Suspension

NOBILITO pourra suspendre l'exécution de ses prestations dans le cas où elle constate un défaut de paiement par le Client et ce, dans les 48h après l'envoi **d'un email** au Client lui indiquant l'intention de faire application du présent article.

En cas de suspension, NOBILITO ne sera plus tenue de fournir les prestations de Support et de Maintien en condition opérationnelle et la suspension du Contrat ne pourra pas engager la responsabilité de NOBILITO et ne sera pas considérée comme un manquement à ses obligations.

L'accès aux prestations sera réactivé immédiatement à compter de la régularisation du paiement par le Client. La suspension du Contrat ne modifie pas la date anniversaire du Contrat.

Article 5 - Conditions Financières et Modalités de Paiement

Les conditions financières et modalités de paiement sont définies à la Proposition commerciale et aux CGV (article 4).

Article 6 - Obligations – Responsabilité du Client

En complément des obligations prévues aux CGV, il appartient au Client d'assurer, sous sa responsabilité, la gestion de l'utilisation qu'il fait des Développements informatiques et notamment :

- Il appartient au Client de disposer de la configuration appropriée, notamment en ce qui concerne les matériels, logiciels, réseaux, terminaux, connexions et câblages et, le cas échéant, à faire évoluer ses matériels. Le Client prend en charge la maintenance, les mises à jour de ses propres logiciels et de ses matériels.
- Sauf mention particulière à la Proposition commerciale, Le Client est responsable de toutes les solutions interfacées et/ou supportant les Développements informatiques et s'engage à informer NOBILITO en cas de changement.
- Le Client est responsable de ses données. En ce sens, il devra établir des sauvegardes régulières de ses données pour se prémunir contre toutes conséquences dommageables, dues à une mauvaise utilisation ou à une défaillance des Développements informatiques et ce, que NOBILITO soit ou non en charge de l'hébergement.

- Le Client s'engage à respecter les conditions d'utilisation des Développements informatiques définies, le cas échéant, au sein de la documentation ainsi que toutes les instructions délivrées par NOBILITO,
- Le Client s'engage à ne pas intervenir lui-même ou à faire intervenir un tiers sans information préalable et écrite de NOBILITO sur les Développements informatiques listés au Devis ou au cahier des spécifications fonctionnelles et techniques
- Le Client s'engage à respecter son obligation de collaboration avec NOBILITO en particulier lors de la description des Anomalies.

En cas de défaillance du Client au titre du Contrat, les Parties conviennent que si NOBILITO est lésée, elle sera en droit d'obtenir réparation de tout préjudice ou dommage direct subi, quel qu'en soit le fondement juridique, dans les conditions de droit commun, ces dernières étant le reflet de l'équilibre recherché par les Parties et du partage des risques. Le calcul du préjudice sera, le cas échéant, effectué sur la base des taux horaires fixés au CGV.

Article 7 - Obligations - Garantie – Limitation de responsabilité de NOBILITO

Il est expressément convenu entre les Parties que l'ensemble des obligations de NOBILITO au titre des présentes CP sont reconnues expressément par le Client comme étant des obligations de moyens.

En complément des CGV qui détaillent les obligations et la responsabilité de NOBILITO, les Parties ont convenu que la responsabilité de NOBILITO ne pourra être engagée que sur la démonstration d'une faute qui lui serait exclusivement imputable et ne pourra pas être engagée :

- en cas d'utilisation non-conforme des Développements logiciels ;
- en cas de force majeure telle que définie ci-dessous ou d'Abus de service ;
- lorsque le Client manque à son obligation d'informer NOBILITO du changement/évolution des solutions informatiques interfacées, changement de matériel, de logiciel, etc.

Article 8 – Connexion au back office – Prise en main à distance – sécurité

Pour assurer le Maintien en condition opérationnelle des Développements informatiques, NOBILITO peut être amenée à se connecter :

- au back office des sites Internet (avec un accès administrateur). Le Client comprend qu'il ne sera pas informé à chacune des connexions effectuées.
- Au compte souscrit auprès de l'hébergeur tiers. Le cas échéant, le Client devra préalablement avoir transmis ses identifiants de connexion à NOBILITO.
- Au serveur interne du Client via les outils du Client ou une connexion à distance.

Lorsque le Client dispose de ses propres outils de connexion (notamment accès VPN), il est responsable des paramètres de connexion et d'accès qu'il octroie à NOBILITO.

Lorsque le Client ne dispose pas de ses propres outils de connexion, NOBILITO a recours à ses propres logiciels d'intervention à distance. Ces-derniers nécessitent l'acceptation expresse du Client ce qui empêche NOBILITO d'intervenir en toute indépendance. En ce sens, sans accord express et préalable du Client, il est impossible à NOBILITO d'intervenir.

A ce titre, il convient de souligner que l'ensemble des logiciels utilisés par NOBILITO pour assurer la télémaintenance ne présente pas de vulnérabilités connues.

En tout état de cause, NOBILITO s'engage à ne pas consulter, modifier, conserver les éventuelles données auxquelles elle pourrait avoir accès lors de cette prise en main à distance pour des besoins autres que ceux du présent Contrat.

Dans le cas où, au cours de cette intervention, le Client transmet des données à NOBILITO, celles-ci sont définitivement effacées une fois l'objectif pour lequel elles ont été transmises est atteint.

Article 9 – Traitement des données à caractère personnel

Le traitement des données personnelles est encadré par les CGV et l'annexe RGPD accessibles à la page nobilito.fr/cgv et par les consignes écrites du Client (que ce-dernier s'oblige à transmettre et à maintenir à jour).